



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

“LA CALIDAD DE SERVICIO Y EL COMPORTAMIENTO DEL
CONSUMIDOR DE LA EMPRESA GRIFO AÑO NUEVO, DISTRITO DE
COMAS, AÑO 2016”

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

AUTOR:

CONTRERAS CABREJOS, JEAN PAUL

ASESOR:

DR. RODRÍGUEZ FIGUEROA, JOSÉ JORGE

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

MARKETING

LIMA - PERÚ

Año 2016

PÁGINA DE JURADO

.....
Dr. Rodríguez Figueroa, Jorge José

PRESIDENTE

.....
Dra. Fox Petronila, Mayrena

SECRETARIO (A)

.....
Mg. Rodríguez Rodríguez, Maribel

VOCAL

DEDICATORIA:

Dedico esta tesis a Dios por iluminar y encaminar mi vida.

A mis amados padres Nelson Contreras y Karina Cabrejos quien con sus consejos, cariño han inculcado en mí su amor, perseverancia y sacrificio para concretar mis sueños.

A mi hermano Jordan Contreras por apoyarme incondicionalmente.

A mí enamorada por su tiempo y apoyo.

AGRADECIMIENTO:

Quiero expresar mi gratitud a mis asesores Dr. Jorge Luis Rodríguez Figueroa y Mg. Maribel Rodríguez Rodríguez, por la enseñanza constante, así como las experiencias y recomendaciones recibidas.

A mis docentes de la carrera de Administración de Empresas quienes me han instruido en mi carrera universitaria.

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo Jean Paul Contreras Cabrejos con DNI N° 4849587, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Lima, 07 de diciembre del 2016

.....

Jean Paul Contreras Cabrejos

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, presento ante ustedes la Tesis titulada:

“La calidad de servicio Y el comportamiento del consumidor de la Empresa Grifo Año Nuevo S.A.C, en el Distrito de Comas, Año 2016”

La misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el Título Profesional de Licenciado en Administración.

Jean Paul Contreras Cabrejos

ÍNDICE

PÁGINA PRELIMINAR	
PÁGINA DE JURADO	ii
DEDICATORIA:	iii
AGRADECIMIENTO:	iv
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD	v
PRESENTACIÓN	vi
RESUMEN	8
ABSTRACT	8
I. INTRODUCCIÓN	9
1.1. Realidad Problemática	9
1.2. Trabajos previos	11
1.3. Teorías relacionados al tema	14
1.4. Formulación del problema	20
1.5. Justificación del problema	20
1.6. Objetivos	22
1.7. Hipótesis	22
II. MÉTODO	23
2.1. Diseño de investigación	23
2.1.1. Tipo de investigación	23
2.1.2. Diseño de estudio	23
2.1.3. Nivel de investigación	24
2.2. VARIABLES, OPERACIONALIZACIÓN	24
2.2.4. Operacionalización de variables	26
2.3. Población y Muestra	27
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	28
2.5. Método de análisis	30
2.6. Aspectos éticos	31
III. RESULTADOS	31
3.1. Prueba de normalidad	31
3.2. Contrastación de hipótesis general	32
3.3. Análisis Descriptivo	36
3.4. Análisis de correlación	39
IV. DISCUSIÓN	40
4.1. Discusión respecto al objetivo general	40
4.2. Discusión respecto a la hipótesis general	42
V. CONCLUSIONES	44
VI. RECOMENDACIONES	45
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	46
VIII. ANEXOS	48
MATRIZ DE CONSISTENCIA	52
Anexos de Certificado de validez	54
Anexos de tablas agrupadas	57
Anexos de estadística SPSS.	62

RESUMEN

La presente trabajo de investigación titulado, "La calidad de servicio y el comportamiento del consumidor de la Empresa Grifo Año Nuevo, distrito de comas, año 2016". Tiene como objetivo Analizar la relación entre la calidad de servicio y el comportamiento del consumidor de la Empresa Grifo año nuevo S.A.C, distrito de Comas, año 2016, teniendo un tipo de investigación aplicada, con diseño no experimental y de corte transversal con un nivel de investigación, descriptivo correlacional. La población está constituida por 94 colaboradores, se aplicó la técnica de la encuesta y de instrumento el cuestionario. Con una muestra de 76 datos de la correlación entre las dos variables, según la prueba del Kolmogorov-Smirnov, muestran un nivel de significancia (sig. 0,000) menor a 0.05 se dice que las variables no tienen una normalidad. Se confirmó que la calidad de servicio se relaciona significativamente con el comportamiento del consumidor en la empresa Grifo Año Nuevo, contando con el respaldo de la prueba de Chi-cuadrado de Spearman con un valor de (Sig. Asintónica = 0,000).

Palabras claves: Calidad de servicio y comportamiento del consumidor.

ABSTRACT

The research work entitled "The quality of service and consumer behavior of the Grifo Año Nuevo Company, district Comas, Año 2016". It aims to analyze the relationship between quality of service and consumer behavior of the Grifo Nuevo Nuevo SAC, Comas district, in 2016, having a type of applied research, with non-experimental and cross-sectional design with a level of Research, descriptive correlation. The population is made up of 94 collaborators, the technique of the survey was applied and the questionnaire instrument. With a sample of 76 data from the correlation between the two variables, according to the Kolmogorov-Smirnov test, they show a level of significance (sig. 0,000) lower than 0.05, it is said that the variables do not have a normality. It was confirmed that the quality of service was significantly related to the behavior of the consumer in the company Grifo Año Nuevo, counting with the Spearman Chi-square test with a value of (Sig. Asintónica= 0.000).

Key words: Quality of service and consumer behavior